

## 2. 2 事実確認

### 1) 事実確認の必要性

高齢者虐待に関する相談・通報・届出がなされた場合、その内容に関する事実の確認を行う必要があります。（高齢者虐待防止法第9条第1項）

初動期における事実確認においては、高齢者の生命や身体の安全確認や、虐待の有無を判断するために必要な情報を収集することが不可欠です。事実確認を効果的に行うため、市担当者部署と地域包括支援センターは、あらかじめ、必要な情報収集項目や事実確認の方法と役割分担及び期限について、確認を行う必要があります。

事実確認にあたっては、虐待を受けている高齢者の安全の確認や、現在行われている虐待に関する情報のみならず、将来起こりうる状況を予見しやすく、今後の支援方針を検討するうえで必要となる高齢者や養介護者等の家族状況についても全体的に把握することが重要です。

### 2) 事実確認の実施方法

事実確認は、以下の方法で行います。各方法における把握・確認すべき項目の例は以下のとおりです。

#### ア. 高齢者や養護者への訪問調査

- ①虐待の種類や程度
- ②虐待の事実と経過
- ③高齢者の安全確保と身体、精神、生活状況の把握

I.安全確認・・・関係機関や関係者の協力を得ながら、面会その他の方法で確認する。特に、緊急保護の要否を判断するうえで高齢者の心身の状況を直接観察することが有効であるため、基本的には面接によって確認を行う。

II.身体状況・・・傷害部位及びその状況を具体的に記録する。慢性疾患等の有無や通院医療機関、介護保険サービス等の利用等、関係機関との連携も図る。

Ⅲ.精神状態・・・虐待による精神的な影響が表情や行動に表れている可能性があるため、高齢者の様子を記録する。

Ⅳ.生活環境・・・高齢者が生活している居室等の生活環境を記録する。

④養護者や同居人に関する情報の把握

・年齢、職業、性格、行動パターン、生活歴、転居歴、虐待行為に関する情報など

**イ. 庁内関係部署及び関係機関等（庁内他部署、介護支援専門員（ケアマネジャー）、介護保険サービス事業所、民生委員など）からの情報収集**

①高齢者と養護者等の関係の把握

I.法的関係等・・・戸籍謄本による法的関係、住民票による居所、同居家族の把握、所得情報等

II.人間関係・・・高齢者と養護者、家族等の人間関係を全体的に把握（関わり方等）

②民生委員、介護サービス事業者、医療機関等の関係機関等からの情報収集

・これまでの生活状況、関係機関等や諸制度の利用状況、通所・通院先での状況等

※なお、高齢者が重傷を負った場合や、高齢者またはその親族が、虐待行為を行っていた養護者等を刑事事件として取り扱うことを望んでいる場合などには、所管の警察との情報交換が必要となる場合も考えられます。

事実確認中に予測されるリスクと対応方法についても、地域包括支援センターと関係機関で事前に協議しておくことが必要です。

**3) 事実確認に入るまでの期間**

高齢者虐待に関する通報等を受けた時は、速やかに、高齢者の安全の確認その他の事実確認のための措置を講ずる必要があります（高齢者虐待防止法第9条第1項）。

事案によっては、直ちに安全の確認や緊急措置入所が必要な場合もあると考えられるため、事案にあった対応を図ることが必要です。

また、このような対応は、休日・夜間に関わりなく、できる限り速やかに行うことを原則とします。

#### 4) 関係機関等からの情報収集

通報がなされた高齢者や養護者、家族の状況を確認するため、庁内他部局をはじめ民生委員や医療機関、介護保険サービスを利用している場合には担当の介護支援専門員（ケアマネジャー）やサービス事業者など（これらの関係機関等は高齢者虐待防止ネットワークを構成し、「高齢者虐待対応協力者」として位置付けられます。）から、以下の点に留意しながらできる限り多面的な情報を収集します。このとき、情報提供の求めを受けた関係機関等（高齢者虐待対応協力者）は、高齢者虐待防止法第9条第1項に基づいて高齢者等の個人情報を提供することが可能です（個人情報保護法第27条第1項第1号、第69条第1項等）。

##### ア. 収集する情報の種類等

関係機関等からは、高齢者虐待が疑われる家族に対する援助や介入の必要性を判断するために必要な範囲で情報収集します。その際、個人情報やプライバシーの保護には十分な配慮が必要です。具体的には、次のような情報を関係機関等から収集することが考えられます。

##### 関係機関等から収集する情報の種類等の例

- ・ 家族全員の住民票（同居家族構成の把握）
- ・ 戸籍謄本（家族の法的関係や転居歴等）
- ・ 生活保護の有無（受給していれば、福祉事務所を通じて詳しい生活歴を把握することができ、援助の際に福祉事務所との連携が図れる。）
- ・ 障害部局、保健センター等との関わりの有無、相談歴
- ・ 地域包括支援センター等との関わりの有無、相談歴
- ・ 介護保険サービスを利用している場合は、担当介護支援専門員（ケアマネジャー）や利用している介護サービス事業者からの情報
- ・ 医療機関からの情報（病歴、治療歴、処方状況、主治医からの意見等）
- ・ 警察からの情報（相談歴、保護の情報等）
- ・ 民生委員からの情報（訪問活動の情報、近隣からの情報等）
- ・ 年金情報（年金の種類、年金額、振込口座）

## イ. 関係機関等から情報収集する際の留意事項

関係機関等から情報を収集する際には、次の点について留意が必要です。

- ・ 秘密の保持、詳細な情報を入手すること等の理由により、訪問面接を原則とします（緊急時を除く）。
- ・ 関係機関等に訪問して情報を収集する際には、調査項目の漏れを防ぎ、客観性を高め共通認識を持つために、複数職員による同行を原則とします。
- ・ ただし、相手側機関にも守秘義務規定がありますので、それを保障することが必要です。

## 5) 訪問調査

虐待の事実を確認するためには、原則として高齢者の自宅を訪問して高齢者の安全確認や心身の状態、養護者や家族等の状況を把握することが重要です。しかし、訪問による面接調査は、養護者、家族等や高齢者にとって抵抗感が大きいいため、調査を拒否するケースもあると考えられます。また、一旦拒否された場合は、その後の支援を受け入れなくなるおそれもあります。さらに、事前に得られた情報から調査員の訪問が受け入れられにくい（信頼関係が築きにくい）ことが予想されるような場合もあります。

このような場合は、高齢者や養護者、家族等と関わりのある機関や知人、近隣住民などの協力を得ながら安否等の確認を行う必要があります。

### 【訪問調査を行う際の留意事項】

#### ア. 複数の職員による訪問

訪問調査を行う場合には、客観性を高めるため、原則として2人以上の職員で訪問するようにします。

#### イ. 医療職の立ち合い

高齢者は安否確認が優先されるため保健師等の医療職が面接を行うことが有効です。

#### ウ. 信頼関係の構築

高齢者や養護者との信頼関係の構築を図ることは、その後の支援にも大きく関わる重要な要素であり、別々の対応者が双方との信頼関係の構築に努めます。

当初の事実確認から継続的に関わり、徐々に信頼関係の構築を図ることを意識したうえで、行政の担当課、担当職種を検討し、対応していくことが必要です。

初回訪問の時点では、「虐待が行われているか」という事実が判明していない状態であるため、訪問目的としてどのような説明が効果的かということについても事前に十分検討しておく必要があります。例えば、「虐待」という言葉は使わず、健診の案内や高齢者の困りごと相談のお知らせなどといった別の理由を考える工夫も有効です。

出典：社団法人日本社会福祉士会、市町村・地域包括支援センター・都道府県のための  
養護者による高齢者虐待対応の手引き、2011、P 207, P 59.

面接の中で、高齢者や養護者の状態を正確に把握したり、意向を引き出すためには、高齢者や養護者にとって安心・安全な環境を設定すること（聞き取り役を分けること等）が有効です。なお、この場合一人で対応することがないよう留意が必要です。

## エ. 高齢者、養護者等への十分な説明

訪問調査にあたっては、高齢者や養護者に対して、次の事項等を説明し理解を得ることが必要であり、虐待を行っている養護者等にたいしては、訪問調査やその後の援助が養護者や家族等を支援するものであることを十分に説明し、理解を得ることが重要です。

- ・職務について・・・担当職員の職務と守秘義務に関する説明
- ・調査事項について・・・調査する内容と必要性に関する説明
- ・高齢者の権利について・・・高齢者の尊厳の保持は基本的人権であり、老人福祉法、や介護保険法、高齢者虐待防止法などで保障されており、それを養護するために市がとり得る措置に関する説明

## オ. 高齢者や養護者の権利、プライバシーへの配慮

調査にあたっては、高齢者や養護者の権利やプライバシーを侵害することがないよう次の事項等に十分な配慮が必要です。

- ・身体状況の確認時・・・心理的負担を取り除き、脱衣により確認する場合は同性職員が対応するなどの配慮
- ・養護者への聞き取り・・・第三者のいる場所では行わない。

## カ. 調査時の柔軟な対応

養護者が援助を求めていたり虐待の程度が軽度の場合には、介護等に関する相談支援として養護者の主訴に沿った受容的な態度で調査を実施することも考えられます。

一方で、虐待の程度が重篤で再発の危険性が高く措置入所の必要性がある場合は、養護者の行為を焦点化し、その危険性を伝え、高齢者の安全確保のための方策についての対話が必要となる場面も生じます。その際は、支援の見通しを踏まえたうえで、市と関係機関との協議のうえで対応することが求められます。

## 6) 介入拒否がある場合の対応

調査や支援に対して、拒否的な態度を取る養護者等へのアプローチは、虐待に関する初期援助の中で最も難しい課題の一つであり、高齢者の安全確認ができない場合は、立入調査の実施も視野に入れながら、様々な関係者との連携協力のもとで対処する必要があります。

養護者等にとって抵抗感の少ない方法を優先的に検討し、それらの方法では困難な場合に立入調査を検討する流れとなりますが、緊急な介入が必要となる高齢者の生命や身体に関する危険性が認められる場合は、養護者等の拒否的な態度にかかわらず立入調査を含めて積極的な介入が必要です。

## ア. 関わりのある機関からのアプローチ

高齢者が介護保険サービス等を利用している場合や、保健センター等において訪問調査等がなされている場合には、介護支援専門員（ケアマネジャー）や介護サービス事業所職員、保健センター職員などから養護者に対して介護負担を軽減するためにショートステイ等の介護保険サービス等が利用できるなどの情報を伝え、養護者の介護負担に対する理解を示すことで、事実確認調査や援助に対する抵抗感を減らすことができると考えられます。

## イ. 医療機関への一時入院

高齢者に治療が必要な外傷や疾病がある場合や、体力の低下などが疑われる場合は、医師や医療機関に協力を依頼し、検査入院等の措置を取り、次の対応を検討することが有効である場合もあります。また、高齢者と養護者を一時的に分離させることで、養護者等への支援を円滑に進めやすくなる面もあります。

※医療機関への入院の場合、施設への措置入所と異なり、面会制限の措置は行われません。

このため、医療機関と相談し、ナースステーションに近い部屋にする、名札を表示しない等の対応を検討する必要があります。

養護者が来院した場合は、市の虐待担当者あてに連絡をもらう、面会時にはカーテンを開ける等、事案に応じた対応について、病院に協力依頼します。

※高齢者の金銭管理を養護者が行っており、速やかな入院費の支払いが困難な状況であれば、世帯分離という形をとり、生活保護の申請を検討することもあります。

## ウ. 親族、知人、地域関係者等からのアプローチ

養護者と面識のある親族や知人、地域関係者などがいる場合は、それらの人に養護者の相談に乗ってもらいながら、高齢者や養護者等の状況確認や高齢者虐待対応窓口へのつなぎをしてもらうなどの方法も考えられます。

## エ. 様々な工夫を重ねても、安全を確認することができない場合

様々な工夫を重ねても、高齢者の生命や身体の安全を確認することができない場合は、適切な時期に立入調査の要否を検討することが必要となります。立入調査の要否を判断する根拠として、これまで訪問した日時とその結果の記録が重要となります（例「〇月〇日〇時（訪問者名）、訪問したが、留守で会えず。」など）。

出典：社団法人 日本社会福祉会、市町村・地域包括技術センター・都道府県のための養護者による高齢者虐待対応の手引き、2011.P64(エについて)



## 介入拒否時の対応のポイント

### 1 本人や家族の思いを理解・受容する

- ・高齢者虐待の問題として家族を批判したり責めたりすることはせず、まずは本人や家族の思いを理解、受容する。家族を追い込まない。
- ・「虐待者＝加害者」と捉えるのではなく、虐待者が抱えている悩みや困惑、疲労について、苦勞をねぎらいながら理解を示していく。これまで介護などでがんばってきたことを評価し、ねぎらう。（傾聴、共感）
- ・本人や家族の思いを理解・受容することによって信頼関係をつくり、何でも話しやすい関係性に結びつける

### 2 名目として他の目的を設定して介入

- ・虐待のことで介入すると悟られることのないよう、名目としては違う目的を設定して介入する。たとえば介護保険の認定調査や配食サービス、調査（意識調査など）が考えられる。

### 3 訪問や声かけによる関係作り

- ・定期的に訪問したり、「近くを通りかかったので」といった理由や他の理由を見つけて訪問したり声かけを行う。
- ・訪問や声かけを通じて、時間はかかるが細く長くかかわることに配慮する。時に本人に会うことができたり、家族に連絡がとれたり、近隣から情報を聞けることがある。

### 4 家族の困っていることから、段階をふみながら少しずつ対応の幅を広げる

- ・いきなり虐待の核心にふれるのではなく、家族の一番困っていることは何かを探り、それに対して支援できることから順に対応していく。例えば介護保険のサービス提供などで家族の介護負担を軽減することから始めるなど。
- ・養護者が困っている時が介入のチャンスであり、養護者の困難を支援するという視点でアプローチすることが有効。

### 5 家族側のキーパーソンの発掘、協力関係の構築

- ・本人の意思決定に影響を与えうる人を家族、親族などの中から探し出し、その協力を得て援助を展開する。

### 6 主たる支援者の見極め

- ・主たる支援者と本人・虐待者の相性が良くないなどの場合には、主たる支援者を変更したり、他の機関・関係者からアプローチしてもらったりなどの方策をとることも考える。
- ・高齢者が医療機関に受診している場合には、医師の説得が効く場合があるため、医師等との連携も視野に入れて対応を図る。

### 7 緊急性が高い場合は法的根拠により保護

- ・緊急性が高いと判断される場合には、法的根拠に基づく支援を行う。

出典：東京都福祉保健局、高齢者虐待防止に向けた体制構築のために東京都高齢者虐待対応マニュアル、2006、P89 [図表 4-10] を一部改変。